



HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO ESE

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF
A la VIGENCIA 2024**

OFICINA DE CONTROL INTERNO
JENNY LORENA GAMEZ VALLEJO

Enero 30 de 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el periodo comprendido entre el 1 de julio a diciembre 30 de 2024, con el fin de contribuir con la mejora del servicio óptimo que satisfaga las necesidades de los usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del procedimiento de gestión petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: Código Versión Pagina Vigencia SEAU-P-002-17 07 1 de 24 Diciembre 2020, en cuyo objetivo se precisa "Establecer la metodología para dar cumplimiento al derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y es regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, la cual indique la recepción, trámite, gestión y respuesta eficiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E" al ser recibidas por cualquier medio realizando su respectivo trámite y prestando un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a las leyes; garantizando de esta manera la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
Ley 1437 de 2011
Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo
Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno
De Las Entidades Del Orden Nacional Y Territorial.
Decreto 019 de 2012
Decreto 943 de 2014
Ley 1712 de 2014
Ley 1755 de 2015
Ley 1757 de 2015

METODOLOGIA APLICADA

Verificación de la información suministrada por la Oficina del SIAU (Matriz Hoja de Excel).



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el transcurso del año de Enero - Diciembre de 2024 los reclamos, quejas y sugerencias y recibidas por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial se recopilaron 159 PQRS evidenciando (65) Reclamos, (68) Quejas y (26) Sugerencias en las cuales se identificaron las siguientes causas : DEMORA EN LA ATENCIÓN cantidad (16) equivalente al (10%), INADECUADA ATENCIÓN cantidad 25 equivalente al (16%), INADECUADA INFORMACIÓN cantidad 12 equivalente al (8%), INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FISICA cantidad (6) equivalente al (4%), INCORFORMIDAD CON EL SERVICIO cantidad (84) equivalente al (53%), ATENCIÓN IMPERSONAL, FALTA DE CORTESÍA O TRATO GROSERO cantidad (5) equivalente al (3%), DEMORAS O DIFICULTADES PARA OBTENER CITA cantidad (7) equivalente al (4%), SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD cantidad (1) equivalente al (1%), TRATO INADECUADO cantidad (3) equivalente al (2%), como representan en las gráfica anterior para un total de 159 QRS correspondiendo a un total de (100%) , respecto a las actividades realizadas.

TOTAL QRSF	CANTIDAD
RECLAMO	65
QUEJA	68
SUGERENCIA	26
Total de quejas, reclamos y sugerencia	159

Causa	Cantidad	%
ATENCIÓN IMPERSONAL, FALTA DE CORTESÍA O TR	5	3%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	16	10%
DEMORAS O DIFICULTADES PARA OBTENER CITA	7	4%
INADECUADA ATENCIÓN	25	16%
INADECUADA INFORMACIÓN O AUSENCIA DE LA N	12	8%
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTU	6	4%
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	84	53%
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	1	1%
TRATO INADECUADO	3	2%
Total Resultado	159	100%



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 Nit No. 890.399.047-8

En el transcurso del año de enero - diciembre de 2024 los reclamos, quejas y sugerencias, fueron recepcionados por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia con 104 y presencial 55, del cual se recopilaron: 159 QRS.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE QRS	
Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	104
PRESENCIAL	55
Total Resultado de PQRS Recepcionada	159

PROCESOS AFECTADOS POR QRS

PROCESO	Cantidad	%
APOYO DIAGNÓSTICO	5	3,1%
APOYO LOGISTICO HOSPITALARIO	30	18,9%
ATENCIÓN AL USUARIO	3	1,9%
ATENCIÓN EN URGENCIAS	23	14,5%
CONTRATACIÓN Y MERCADEO	1	0,6%
COORDINACIÓN CIRUGÍA	1	0,6%
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	9,4%
GESTION DE TECNOLOGIA Y MANTENIMIENTO	2	1,3%
SERVICIOS DE AMBULATORIOS	58	36,5%
SERVICIOS DE CIRUGÍA	7	4,4%
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN	14	8,8%
Total Resultado	159	100%

<u>QUEJAS Y RECLAMOS POR EAPB (antes EPS)</u>	
EPS	Cuenta de EPS
AIC	4
ASMET SALUD	14
Coosalud	22
EMSSANAR	108
no registra	1
Nueva EPS	9
SURA	1
Total Resultado	159



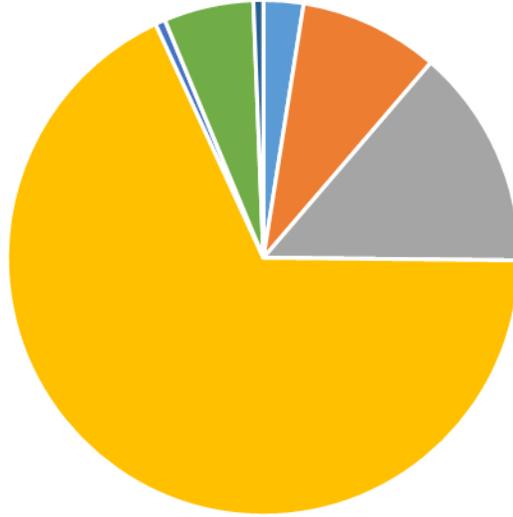
"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

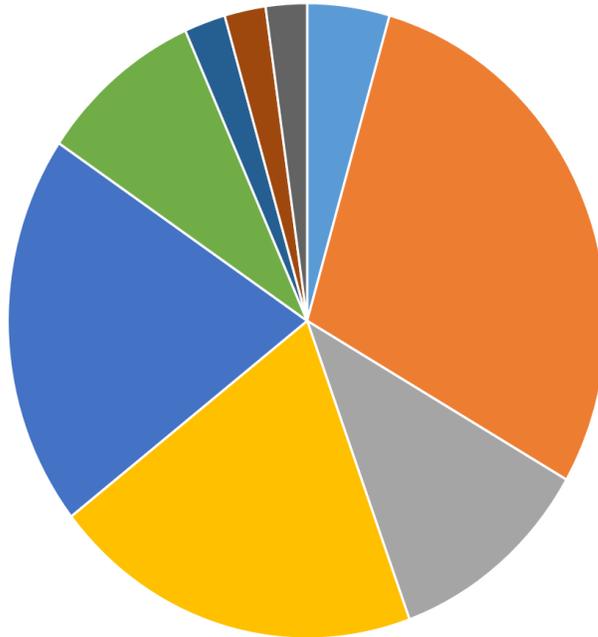
Nit No. 890.399.047-8

PQRS POR EPS ENERO A DICIEMBRE 2024



■ AIC ■ ASMET SALUD ■ Coosalud ■ EMSSANAR ■ no registra ■ Nueva EPS ■ SURA

FELICITACIONES POR SERVICIO ENERO A DICIEMBRE 2024



■ ALIMENTACIÓN ■ CONSULTA EXTERNA ■ Consulta médica cirugía
■ ENDOSCOPIA ■ Hospitalización pediátrica ■ Laboratorio
■ PUNTO DE INFORMACIÓN ■ PTO DE INF, SEGURIDAD, ASIG CITAS AYUDAS DX ■ URGENCIAS



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

FELICITACIONES

SERVICIO	JEFE / COORDINADOR DE ÁREA	FUNCIONARIO
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. PINTO
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. PINTO
PUNTO DE INFORMACIÓN, SEGURIDAD, ASIGNACIÓN	ASTRID ROMERO, JAIME FLOR, XIOMARA	KATERINE PRECIADO, LUISA CASTILLO, SANDRA
ALIMENTACIÓN	RODRIGO GONZÁLEZ	
ALIMENTACIÓN	RODRIGO GONZÁLEZ	
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DRA. MARITSA CABALLERO
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DRA. MARGARITA CARDONA
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DRA. MARGARITA CARDONA
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. EDGAR LOZANO
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. CARLOS HURTADO
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. CARLOS HURTADO
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JOSE ANDRES ESPAÑA
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JOSE ANDRES ESPAÑA
PUNTO DE INFORMACIÓN	ASTRID ROMERO	OSCAR OCAMPO
URGENCIAS	JULIO BAENA	
ENDOSCOPIA	BONNY LOBATON	
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JHON JAIRO PEREZ
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JHON JAIRO PEREZ
CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JHON JAIRO PEREZ
Endoscopia	BONNY YANETH LOBATON	
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	
Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	
Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	HILDA VIVEROS, CAROLINA COLLAZOS
Laboratorio	BONNY YANETH LOBATON	
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	
Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	ANDROCLES PUCHE
Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	ANDROCLES PUCHE
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	HILDA VIVEROS, CAROLINA COLLAZOS
Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	ANDROCLES PUCHE
Laboratorio	BONNY YANETH LOBATON	
Laboratorio	BONNY YANETH LOBATON	
Laboratorio	BONNY YANETH LOBATON	
Endoscopias	BONNY YANETH LOBATON	JORGE BELTRAN, EQUIPO DE ENDOSCOPIA
Endoscopias	BONNY YANETH LOBATON	PERSONAL DE ENDOSCOPIA, DR. VALLEJO
Hospitalización pediatría	GABBY SUSANA HEREDIA	PERSONAL DE PEDIATRIA, HILDA VIVEROS
Endoscopias	BONNY YANETH LOBATON	PAOLA CALDERON
Total Felicitaciones		45

Derechos vulnerados

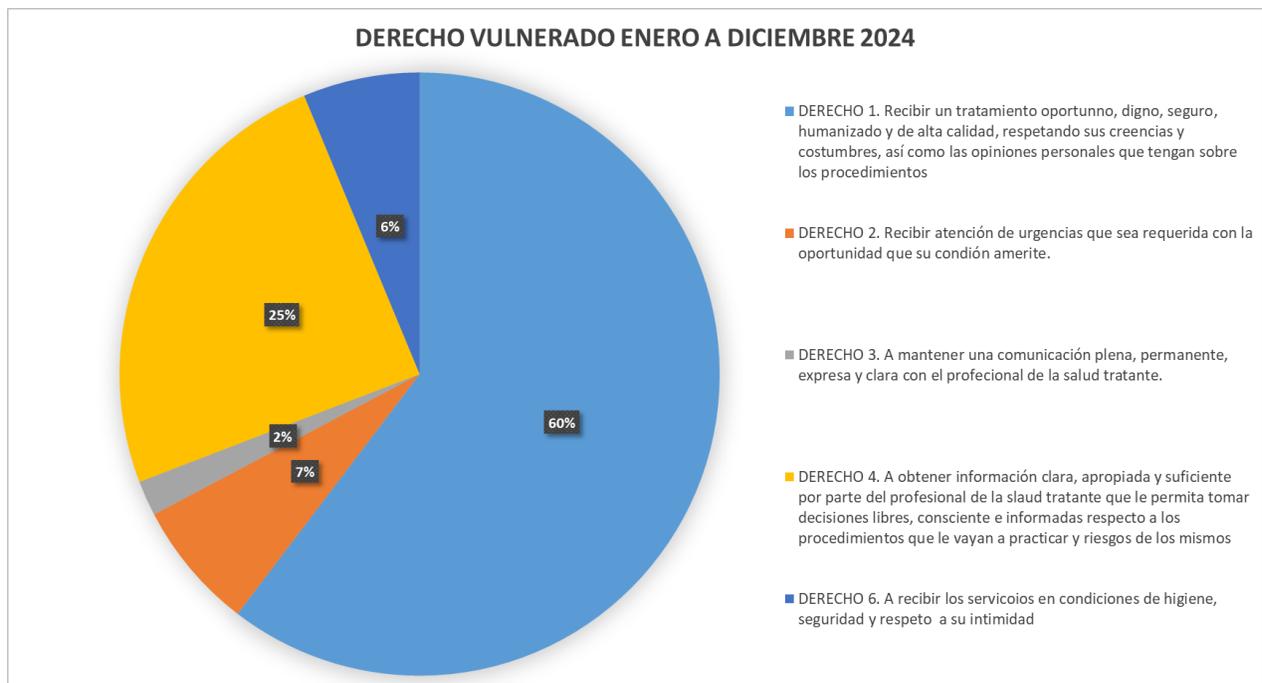


"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos	96
DERECHO 2. Recibir atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.	11
DERECHO 3. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.	3
DERECHO 4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, consciente e informadas respecto a los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos	39
DERECHO 6. A recibir los servicios en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad	10
Total general	159



Recomendaciones:

1. Fortalecer la socialización de los canales de comunicación con los usuarios; para el reporte adecuado de la encuesta de percepción haciendo de esta una herramienta valiosa en el ciclo de mejora continua
2. Actualizar el manual de proceso del SIAU.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

3. Desde la Política de austeridad del gasto se recomienda unirse a la iniciativa de la administración en las campañas de cero papeles, ahorro de servicios públicos
4. Continuar con las estrategias para reducir los tiempos de respuesta y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

JENNY LORENA GAMEZ VALLEJO
Oficina de Control Interno